

CARON
SK 40

-7006

STRATEGIC DIRECTIONS

OTAB

COFAM

JUNE 1994

**EFFECTIVE
PROGRAMS**

**CLIENT
SERVICES**

MISSION

Through its labour market partners, OTAB creates and sustains an effective, accessible and equitable system of training and adjustment programs and services in Ontario that:

- leads to the improvement of the lives of workers and potential workers
- represents an investment in Ontario's prosperity in the context of a global economy
- contributes to the development of life-long learning and skills enhancement.

**ACCESS &
EQUITY**

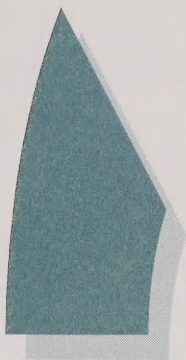
**IMPROVING
WORKERS' &
POTENTIAL
WORKERS'
LIVES**

**INVESTMENT
IN PROSPERITY**

**LIFE-LONG
LEARNING**

**COMMUNI-
CATIONS**

PARTNERSHIP



PARTNERSHIP

Direction — Promote shared initiatives in **labour force development**.

Objectives/Actions

1. Define and develop an advocacy role for OTAB which furthers its key objectives with its partners.
2. Engage in joint **strategic planning** with

OTAB's partners.

3. Broaden the partnership base by establishing **Councils** and **Local Boards** to help carry out OTAB's mandate.
4. Identify and establish working relationships with additional partners (either within OTAB or externally) to further OTAB's aims.

Definitions

Labour force development — Ontario's labour force is made up of everyone who is either working or willing to work. To develop the labour force means to develop the skills of those who form it.

Strategic planning is the process through which an organization determines what it does and for whom; its goals, and how it will achieve them.

OTAB's partners are organizations in the labour market who work with OTAB on training and adjustment issues. Most of OTAB's partners fall into one or more of the key groups that make up OTAB's Board: business, labour, women, francophones, racial minorities, people with disabilities, educators and trainers, Aboriginal peoples, and government.

OTAB is establishing five **Councils** which include representatives of the labour market, to advise the Board of Directors. Each will have an area of responsibility: workplace and sectoral training, reforming the apprenticeship system, labour force adjustment, labour force entry and re-entry programs, and the broader public sector.

A network of **Local Boards** will be set up across Ontario to help identify and address local training and adjustment needs. They are being sponsored by OTAB, the Canadian Labour Force Development Board (CLFDB), the Ontario Ministry of Education and Training, and Human Resources Development Canada.



EFFECTIVE PROGRAMS

Direction — Provide high-quality labour force development programs and services that are designed, delivered and evaluated in light of the needs and priorities of Ontario's employers, workers and potential workers and which give the best return on investment.

Objectives/Actions

1. Develop methods to assess the needs of OTAB's clients, and evaluate programs and services.
2. Evaluate OTAB's programs, services and **delivery systems** to identify best practices, gaps, and overlaps, including overlaps with federal and provincial government programs, and design a training and **adjustment** system that, among other things:
 - is delivered as close as possible to those who need it,
 - is streamlined and user-friendly,
 - meets clients needs and is fully coordinated.

Definitions

Delivery systems are the means by which programs and services are made available to clients, eg. an apprenticeship office is part of the apprenticeship delivery system.

Adjustment refers to programs and services that help individuals and communities adjust to economic changes and restructuring, such as layoffs, plant closures and new technology.

OTAB
COFAM



CLIENT SERVICES

Direction — Provide high-quality training and adjustment programs and services that are driven by, and responsive to, the needs of its **clients**.

Objectives/Actions

1. Establish **client service criteria** for each of OTAB's programs and services.
2. Develop **one-window access** to OTAB's programs and services.
3. Promote the workplace as a place of learning.
4. Encourage the establishment of training programs in specific **sectors**, where appropriate.

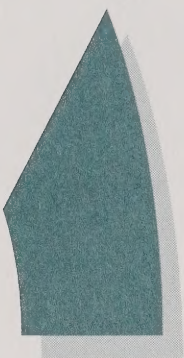
Definitions

An OTAB **client** is an individual, organization or group which is using, or applies to use, an OTAB program or service.

Client service criteria refer to client service in a number of areas eg.: the quality of service that OTAB clients receive; the ease with which members of designated groups can find out about OTAB's programs and services and access them.

One-window access is the ability to get a full range of services and/or referrals at any OTAB office, or place where an OTAB program or service is available.

A **sector** is a specific area of economic activity, eg., steel sector, electrical/electronics sector, building trades sector, tourism sector.



ACCESS AND EQUITY

Direction — Ensure **accessible and equitable** training and adjustment programs and services for all Ontarians.

Objectives/Actions

1. Increase the participation of **designated groups** in Ontario's training and adjustment programs.
2. Eliminate **systemic** and other **barriers** to programs and services experienced by designated groups.
3. Eliminate systemic and other barriers that prevent people from accessing programs and services including those who do not generally have equal access to training and adjustment programs, such as shift workers, part-time workers, etc.
4. Ensure the needs of people with disabilities are accommodated.
5. Ensure that Ontario's francophone community will have access to training and adjustment programs and services in French.
6. Provide equal opportunities for the long-term unemployed and **under-employed** to become part of a skilled workforce.


Definitions

If a program is **accessible and equitable** it is free from unfair barriers that make it difficult, or impossible for someone to apply for it, and use it.

Designated groups are groups of people that have been identified by the Ontario Government as facing barriers that prevent them from participating fully in society. They are: women, francophones, people with disabilities, racial minorities and Aboriginal peoples.

A **systemic barrier** is a practice or policy in an organization that makes it difficult or impossible for certain individuals to progress and fully participate within it. A systemic barrier can also prevent someone from receiving the services of an organization as a client.

An **under-employed worker** is someone whose job does not use all his or her work-related skills.



IMPROVING WORKERS' AND POTENTIAL WORKERS' LIVES

Direction — Create a training and adjustment system that gives workers and **potential workers** greater control over their lives and greater social and economic stability.

Objectives/Actions

1. Develop a training and adjustment system that responds to labour market demands.
2. Enhance skill levels, productivity, innovation and timeliness.
3. Provide training that is accessible, equitable and incremental; and that provides portable skills.
4. Enhance the quality of life of workers and potential workers by developing a training and adjustment system which gives them greater control over their working lives.
5. Work with OTAB's partners to create a training and adjustment system which is coordinated and continuous.
6. Support the development of a **prior learning assessment system** in Ontario.
7. Encourage the establishment/development of **national training standards**, where appropriate, in concert with our labour market partners.

Definitions

Potential workers are people who are not currently working, but who might work in the future, eg., youth who have not yet entered the workforce, new Ontario residents, and homemakers taking time out to care for children.

Prior learning assessment systems evaluate the skills and knowledge individuals have gained outside Ontario's school system, and/or outside Ontario.

Training standards refer to the quality and content of training in a given occupation. Establishing a training standard for an occupation ensures that everyone who learns that occupation in Ontario has done so to an agreed standard, or level, of expertise. **National training standards** are training standards that have been agreed to by all provinces and territories in Canada.



INVESTMENT IN PROSPERITY

Direction — Attract and support business investment in Ontario by creating and maintaining a training and adjustment system which will ensure a flexible, adaptable, highly-skilled workforce.

Objectives/Actions

1. Review, broaden and enhance the **apprenticeship** system to ensure a flexible, adaptable and highly-skilled workforce.
2. Develop a **labour market information base** which will, among other things, identify the skills Ontario will need in the future.
3. Determine appropriate levels of investment in training and adjustment that each of OTAB's labour market partners should make, and encourage them to do so.
4. Carry out research relating to all aspects of labour force development.
5. Develop ways to lever training in the private sector.
6. Encourage an appropriate and sustainable level of government investment in training (money and in-kind) in Ontario.

Definitions

Apprenticeship is a mix of on-the-job and in-school training leading to qualification in a skilled trade, such as electrician.

A **labour market information base** provides information on the characteristics of Ontario's workers, employment, and trends in the labour market.



OTAB
COFAM



LIFE-LONG LEARNING

Direction — Develop and implement a system of labour force development programs and services that complement the efforts of the other partners to respond to the needs of Ontarians to learn throughout their lives.

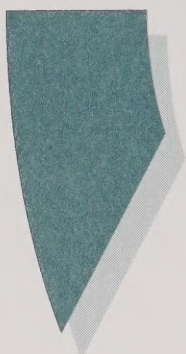
Objectives/Actions

1. Take the lead in establishing links with labour market partners.
2. Work with other partners to define respective roles in a **life-long learning** system.
3. Eliminate barriers that prevent OTAB's clients from progressing through the life-long learning system.
4. Develop and deliver programs and services that stimulate employers and employees to be active partners in the life-long learning system.
5. Advocate that Ontario's workplaces become **learning organizations** by using OTAB as an example.

Definitions

Life-long learning is learning which takes place throughout one's life. The learning process stretches from early childhood through elementary and secondary schools, to the array of learning activities — training and educational — of adulthood. OTAB advocates life-long learning to enable Ontarians to get the training and/or education they need to achieve their full potential.

A **learning organization** is one that promotes and supports the personal and professional development of its employees thereby enhancing the performance of the organization.









COMMUNICATIONS

Direction — Ensure that OTAB's goals, programs, services and labour market information are effectively communicated so that all Ontarians may make informed decisions concerning their training and adjustment needs.

Objectives/Actions

1. Develop a strategic communications/marketing plan.
2. Communicate labour market information to clients.
3. Communicate information to OTAB's clients in French and English, and, where appropriate, in other languages and formats such as braille and audio cassette.

OTAB COFAM	PRINT SPECIFICATIONS SPÉCIFICATIONS D'IMPRESSION
	 100% Recycled Paper Papier recyclé à 100%
ISBN 0-7778-3407-3	 Printed in Canada Imprimé au Canada
	Printed using Soya or Vegetable based inks Imprimé avec des encres de soya ou végétales
THIS DOCUMENT IS ALSO AVAILABLE IN: CE DOCUMENT EST ÉGALEMENT DISPONIBLE EN:	
 Disque ASCII Disk	 Braille
 Audio Cassette audio	 Large Print Gros caractères
© Queen's Printer for Ontario, 1994 © Imprimeur de la Reine pour l'Ontario, 1994	
For additional copies, specify format required and contact: Communications & Marketing Branch / Pour obtenir des copies supplémentaires, spécifiez le format désiré et communiquez avec: La Direction des communications et de la commercialisation OTAB Fax COFAM: (416) 314-8855	





COMMUNICATIONS

Orientation — Faire en sorte que les

objectifs, les programmes, les services et l'information sur le marché du travail soient communiqués efficacement, afin que tous les Ontariens et Ontariennes disposent des renseignements dont ils ont besoin pour prendre des décisions éclairées en ce qui a trait à leurs besoins en matière de formation et d'adaptation.

Objectifs/mesures

1. Élaborer un plan de communication et de commercialisation.
2. Communiquer aux clients l'information sur le marché du travail.
3. Communiquer aux clients du COFAM l'information en français et en anglais et, le cas échéant, en d'autres langues et dans des formules et formats alternatifs, comme en braille et sur cassettes.

OTAB		COFAM	
PRINT SPECIFICATIONS SPÉCIFICATIONS D'IMPRESSION		100% Recycled Paper Papier recyclé à 100%	
Printed in Canada Imprimé au Canada		Printed using Soya or Vegetable based inks Imprimé avec des encres de soya ou végétales	
THIS DOCUMENT IS ALSO AVAILABLE IN: CE DOCUMENT EST ÉGALEMENT DISPONIBLE EN:			
Disque ASCII Disk		Braille	
Audio Cassette audio		Large Print Gros caractères	
© Queen's Printer for Ontario, 1994 © Imprimeur de la Reine pour l'Ontario, 1994			
For additional copies, specify format required and contact: Communications & Marketing Branch / Pour obtenir des copies supplémentaires, spécifiez le format désiré et communiquez avec: La Direction des communications et de la commercialisation OTAB Fax COFAM: (416) 314-8855			

APPRENTISSAGE LA VIE DURANT

Orientation – Élaborer et mettre en place un système de services et de programmes de mise en valeur de la main-d'œuvre qui complète les initiatives des autres partenaires en vue de répondre aux besoins d'apprentissage des Ontariens et Ontariennes tout au long de leur vie.

Objectifs/mesures

1. Donner l'exemple en suscitant des liens avec les partenaires du marché du travail.

2. Collaborer avec les autres partenaires pour définir le rôle de chacun

dans le **système d'apprentissage la vie durant**.

3. Éliminer les obstacles qui empêchent les clients du COFAM de progresser dans le système d'apprentissage la vie durant.

4. Élaborer et offrir des programmes et des services qui encouragent les employeurs et les employés à collaborer activement au système d'apprentissage permanent.

5. De par son exemple, le COFAM incitera les entreprises de l'Ontario à devenir des **organismes d'apprentissage**.

Définitions

Pratiquer l'**apprentissage la vie durant**, c'est évaluer régulièrement ses compétences et les perfectionner tout au long de sa vie active. Le processus d'apprentissage débute au cours de l'enfance, se poursuit à l'école élémentaire puis secondaire et inclut l'éventail d'activités d'apprentissage reliées à l'éducation formelle jusqu'à la maturité. Le COFAM préconise que l'apprentissage la vie durant est le meilleur moyen d'assurer aux Ontariens et aux Ontariennes la formation dont ils ont besoin pour atteindre leur potentiel.

Un **organisme d'apprentissage** favorise le perfectionnement professionnel et personnel de ses employés, et améliore ainsi sa propre performance.

INVESTISSEMENT DANS LA PROSPÉRITÉ

Orientation — Encourager les entreprises à investir en Ontario grâce à la création et au maintien d'un système de formation et d'adaptation qui assurera une main-d'œuvre flexible, adaptable et hautement qualifiée.

Objectifs/mesures

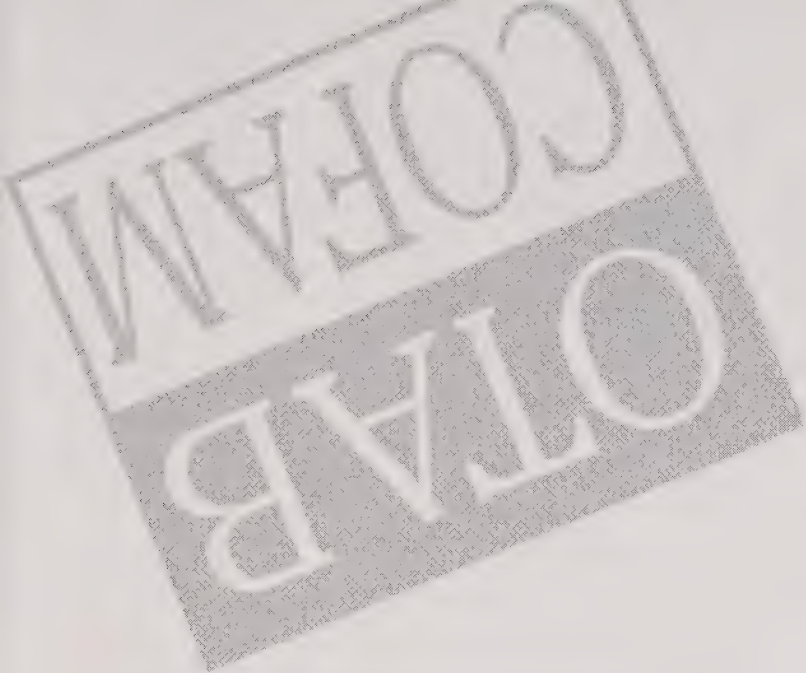
1. Revoir, étendre et améliorer le système d'**apprentissage** afin de former une main-d'œuvre flexible, adaptable et hautement qualifiée.
2. Créer une **base d'information sur le marché du travail** qui permette, entre autres, de définir les compétences dont l'Ontario aura besoin à l'avenir.

3. Déterminer le niveau d'investissement que chacun des partenaires du marché du travail du COFAM doit contribuer dans la formation et l'adaptation, et les encourager à le faire.
4. Faire de la recherche sur tous les aspects de la mise en valeur de la main-d'œuvre.
5. Prendre les moyens nécessaires pour favoriser la formation dans le secteur privé.
6. Inciter le gouvernement à investir dans la formation en Ontario de façon appropriée et continue (contributions monétaires et en nature).

Définitions

L'**apprentissage** combine la formation en milieu de travail et en établissement scolaire et mène à l'obtention d'un certificat de qualification dans un métier spécialisé, tel celui d'électricien ou d'électricienne.

Une **base d'information sur le marché du travail** contient des renseignements sur les caractéristiques des travailleurs et travailleuses de l'Ontario, l'emploi et les tendances dans le marché du travail.



AMÉLIORATION DE LA QUALITÉ DE VIE DES TRAVAILLEURS ET TRAVAILLEUSES ACTUELS ET ÉVENTUELS



Orientation — Créer un système de formation et d'adaptation qui permette aux **travailleurs et travailleuses actuels et éventuels** de mieux contrôler leur mode de vie et de jouir d'une plus grande stabilité économique et sociale.

Objectifs/mesures

1. Élaborer un système de formation et d'adaptation sensible aux demandes du marché du travail.
2. Améliorer les compétences, la productivité, la créativité et la rapidité d'exécution.
3. Offrir une formation accessible, équitable, qui permette d'acquérir des compétences transférables et de les accroître.
4. Améliorer la qualité de vie des travailleurs et travailleuses actuels et éventuels en élaborant un système de formation et d'adaptation qui leur permette d'exercer un meilleur contrôle sur leur vie professionnelle.
5. Créer, en collaboration avec les partenaires du COFAM, un système de formation et d'adaptation coordonné et continu.
6. Favoriser la mise en œuvre, en Ontario, d'un **système d'évaluation et de reconnaissance des acquis**.
7. Encourager, en collaboration avec nos partenaires du marché du travail, l'élaboration et la mise en place de **normes de formation nationales**, lorsque le besoin s'en fait sentir.

Définitions

Les **travailleurs et travailleuses éventuels** sont ceux qui ne travaillent pas à l'heure actuelle, mais qui pourraient travailler à l'avenir, tels les jeunes qui ne sont pas encore sur le marché du travail, les nouveaux résidents de l'Ontario, et les femmes qui ont temporairement quitté le marché du travail pour élever leurs enfants.

Les **systèmes d'évaluation et de reconnaissance des acquis** évaluent les compétences et les connaissances acquises en dehors du système scolaire de l'Ontario, que ce soit dans la province ou ailleurs, en vue d'établir des équivalences.

Les normes de formation portent sur la qualité et la teneur de la formation dans un métier particulier. L'établissement de normes de formation garantit que chaque personne qui apprend le métier auquel elles se rapportent en Ontario l'a fait ces normes ou selon un niveau de compétence convenu. Les **Normes de formation nationales** sont celles sur lesquelles se sont entendus toutes les provinces et tous les territoires du Canada.

ACCÈS ET ÉQUITÉ

Orientation – Assurer la prestation de programmes et de services de formation et d'adaptation **équitable et accessibles** et répondre aux besoins de tous les Ontariens et Ontariennes.

Objectifs/mesures

1. Accroître la participation des **groupes désignés** aux programmes de formation et d'adaptation de l'Ontario.
2. Éliminer les **barrières systémiques** et autres obstacles, afin que les programmes et les services du COFAM soient accessibles aux groupes désignés.
3. **Éliminer les barrières systémiques et autres obstacles** empêchant les gens, y compris les personnes qui n'ont pas habituellement accès aux programmes de formation et d'adaptation, comme les travailleurs et travailleuses par quart, les travailleurs et travailleuses à temps partiel, etc., d'avoir accès aux programmes et aux services du COFAM.
4. S'assurer que les personnes handicapées obtiennent les services d'appui dont elles ont besoin.
5. S'assurer que la communauté francophone de l'Ontario ait accès à des programmes et des services de formation et d'adaptation en français.
6. Le COFAM offrira aux chômeurs de longue date et aux **travailleurs sous-employés** des chances égales d'acquérir les compétences dont ils ont besoin.

Définitions

Un programme est **accessible et équitable** s'il n'existe aucune barrière qui rendrait difficile ou impossible à quelqu'un d'en faire la demande ou de l'utiliser.

Les **groupes désignés** sont ceux qui, selon le gouvernement de l'Ontario, font face à des barrières les empêchant de participer pleinement à la vie active. Ce sont les femmes, les francophones, les personnes handicapées, les minorités raciales et les Autochtones.

Une **barrière systémique** est une pratique ou une politique d'un organisme, bloquant ou freinant l'avancement de certaines personnes et les empêchant de participer pleinement aux activités de l'organisme. Une barrière systémique peut également empêcher quelqu'un d'utiliser les services d'un organisme, à titre de client.

Une personne est **sous-employée** lorsque son travail ne lui permet pas d'utiliser toutes ses compétences professionnelles.

SERVICE À LA CLIENTÈLE

Orientation – Offrir d'excellents programmes et services de formation et d'adaptation conçus en fonction des besoins des **clients**.

Objectifs/mesures

1. Établir, pour chaque programme et service du COFAM, le **niveau de service à la clientèle approprié**.
2. Créer un « **guichet unique** » pour accéder aux programmes et aux services du COFAM.
3. Promouvoir l'apprentissage en milieu de travail.
4. Viser la mise en place de programmes de formation dans des **secteurs** précis lorsqu'approprié, comme service à la clientèle.

Définitions

Les **clients et clientes** du COFAM sont les personnes, les organismes et les groupes qui utilisent les programmes et services du COFAM, ou qui en font la demande.

Niveau de service à la clientèle approprié se rapporte à plusieurs aspects de ce service : la qualité, la facilité avec laquelle les membres des groupes désignés peuvent obtenir des renseignements sur les programmes et les services du COFAM et avoir accès à ces programmes et ces services.

Le concept du **guichet unique** permet d'avoir accès à l'éventail complet des services d'aiguillage et à des renseignements, dans tout bureau du COFAM ou dans les endroits offrant ses programmes et ses services.

Un **secteur** est un domaine précis d'activité économique, par exemple, le secteur de l'acier ou le secteur de la construction.

PROGRAMMES EFFICACES

Orientation — Offrir d'excellents programmes et services de mise en valeur de la main-d'œuvre, dont la conception, la prestation et l'évaluation se font en fonction des besoins et tiennent compte des priorités des employeurs et des travailleurs et travaillent un actuels et éventuels de l'Ontario et procurent un rendement maximum sur l'investissement.

Objectifs/mesures

1. Élaborer des outils et des mécanismes d'évaluation des besoins des clients du COFAM et évaluer les programmes et les services.
2. Évaluer la qualité des programmes et des services du COFAM et des **systèmes pour en assurer la prestation**, afin de faire ressortir les meilleures pratiques, les lacunes et le chevauchement qui existent dans la province et entre gouvernements, et concevoir un système de formation et d'**adaptation** qui, sans toutefois s'y limiter, :
 - soit offert à proximité du domicile des personnes qui en ont besoin,
 - soit rationalisé et facile à utiliser,
 - réponde aux besoins des clients et soit entièrement coordonné.

Définitions

Les **systèmes de prestation** des programmes et des services sont les mécanismes par lesquels les programmes et services sont offerts à la clientèle; ainsi, un bureau de l'apprentissage fait partie du système de prestation des services d'apprentissage.

L'**adaptation** fait référence aux programmes et aux services qui aident les personnes et les communautés à s'adapter aux conséquences de la restructuration économique, comme les mises à pied, les fermetures d'usines et les nouvelles technologies.



PARTENARIAT

Orientation — Promouvoir le partage d'initiatives de mise en valeur de la main-d'œuvre.

Objectifs/mesures

1. Définir et établir le rôle d'intervention du COFAM, afin de l'aider à réaliser ses objectifs clés, en collaboration avec ses partenaires.

2. Collaborer avec les **partenaires** du COFAM, à la **planification**

stratégique.

3. Élargir le partenariat en créant **des conseils et des commissions locales** pour aider le COFAM à remplir son mandat.

4. Trouver d'autres partenaires (tant au COFAM qu'à l'extérieur) et travailler en collaboration avec eux à la réalisation des buts du COFAM.

Définitions

Mise en valeur de la main-d'œuvre — La main-d'œuvre de

l'Ontario se compose de personnes qui travaillent ou qui veulent travailler. Par mise en valeur de la main-d'œuvre on entend le perfectionnement des compétences des travailleurs et des travailleuses.

La planification stratégique est le processus par lequel un

organisme détermine ses objectifs et comment il les atteindra, ce qu'il fait et pour qui il le fait.

Les partenaires du COFAM sont les organismes du marché du travail

qui le conseillent et collaborent avec lui en matière de formation et

d'adaptation. La plupart des partenaires du COFAM font partie d'un des groupes clés représentés au Conseil d'administration du COFAM : le

patronat, les travailleurs et travailleuses, les femmes, les francophones, les minorités raciales, les personnes handicapées, les éducateurs et

gouvernements.

Le COFAM établit cinq **conseils** composés de représentants du marché

du travail qui donneront leur avis au Conseil d'administration sur un

secteur de responsabilité propre à chacun, à savoir la formation sectorielle et en milieu de travail, la réforme du système d'apprentissage,

l'adaptation de la main-d'œuvre, l'entrée et le retour sur le marché du

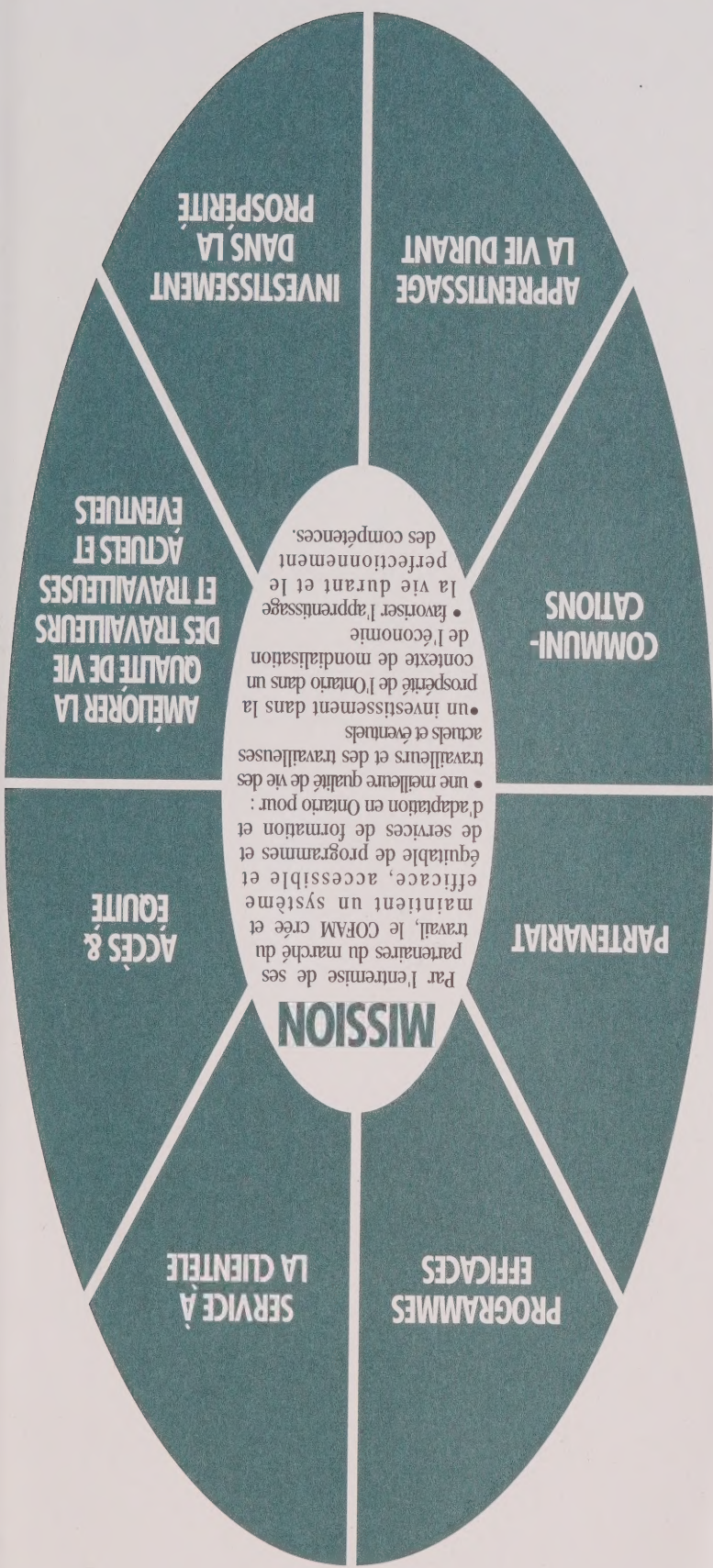
travail et le secteur parapublic.

Un réseau de **commissions locales** sera mis en place partout en

Ontario afin d'aider à déterminer les besoins locaux de formation et d'adaptation et y répondre. Ces commissions sont parrainées par le

COFAM, la Commission canadienne de mise en valeur de la main-

d'œuvre (CCMVMO), le ministère de l'Éducation, et de la Formation de l'Ontario et Ressources humaines Canada.



ORIENTATIONS STRATÉGIQUES

OTAB

COFAM

JUN 1994

3 1761 11468439 2

